

Tinjauan Mata Kuliah

Modul Manajemen Pelayanan membahas berbagai pengertian pelayanan umum dan sistem manajemen, ruang lingkup pelayanan umum dan prinsip-prinsipnya, pelayanan umum dan hak-hak dasar warga negara, aktivitas manajemen pelayanan umum, peranan birokrasi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan umum, bentuk-bentuk dan sasaran pelayanan, pengukuran efektivitas organisasi, pengembangan organisasi dan penerapan manajemen modern, dan berbagai isu, hambatan, dan arah kebijaksanaan pelayanan umum.

Mata kuliah ini akan memberikan bekal bagi mereka yang sudah memahami ilmu ini, maupun mereka yang baru mempelajarinya. Ilmu yang diperoleh dari mata kuliah ini akan dapat memberikan bekal pengetahuan dan keterampilan bagi para mahasiswa untuk mempelajari semua aspek yang berkaitan dengan manajemen pelayanan. Melihat adanya kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan di kalangan bisnis menimbulkan dampak positif dalam organisasi ialah mereka bersaing dalam pelaksanaan pelayanan. Di bidang pemerintahan tidaklah kalah pentingnya masalah pelayanan itu, bahkan peranannya lebih besar karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan.

Tujuan Instruksional Umum; para mahasiswa dapat memahami, menjelaskan peranan manajemen dalam merencanakan, menyelenggarakan, mengawasi/mengendalikan, dan mengevaluasi Pelayanan Umum, dengan memanfaatkan sumber daya secara kreatif, efisien, efektif dan rasional untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara mudah, adil, lancar, tepat dan pasti (memuaskan).

Mata kuliah ini terbagi atas 9 modul sebagai berikut:

- Modul 1 : Pengertian Pelayanan Umum dan Sistem Manajemen.
- Modul 2 : Ruang Lingkup Pelayanan Umum dan Prinsip-prinsip Pelayanan.
- Modul 3 : Pelayanan Umum, Hak Dasar, Pemerataan dan Keadilan Sosial.
- Modul 4 : Aktivitas Manajemen Pelayanan Umum.
- Modul 5 : Peranan Birokrasi Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Umum.
- Modul 6 : Bentuk-bentuk dan Sasaran Layanan.

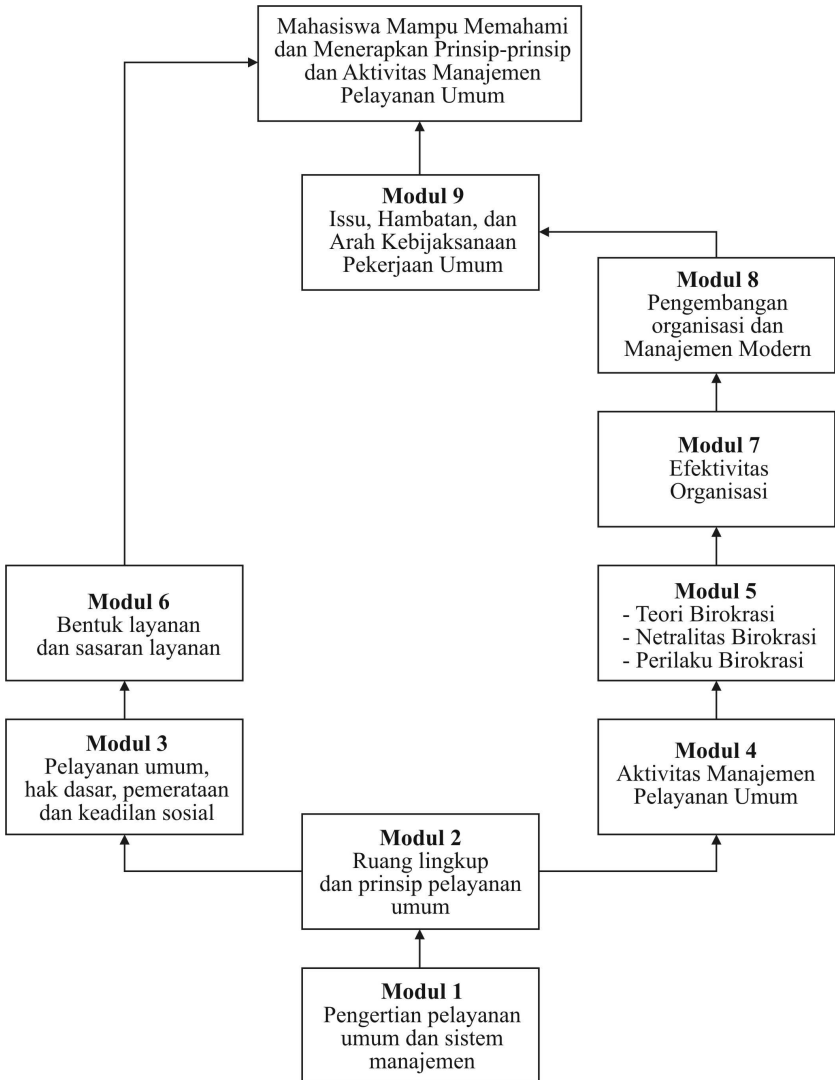
Modul 7 : Model-model Pengukuran Efektivitas.

Modul 8 : Pengembangan Organisasi dan Penerapan Manajemen Modern
Dalam Rangka Pelayanan Umum.

Modul 9 : Isu, Hambatan, dan Arah Kebijakan Pelayanan Umum.

Selamat belajar!

Peta Kompetensi
Manajemen Pelayanan Umum (IPEM4429)



Kembali ke daftar isi